



Câmara Municipal de Conceição da Barra



CÂMARA MUNIC. CONCEIÇÃO DA BARRA
EXERCICIO 2024



17600742024

Tipo, Espécie, Número e Ano

Processo, PROCESSO Nº 001162/2024 - Externo

Data e Hora de Abertura

19/08/2024 15:23:59

INTERESSADO

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA

Detalhamento

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 004/2024

"DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA/ES, DO SISTEMA DE OUVIDORIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

MENSAGEM



EXCELENTÍSSIMOS SENHORES, PRESIDENTE E DEMAIS MEMBROS DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES.

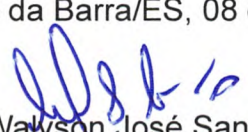
Dirijo-me a Vossas Excelências para encaminhar o presente Projeto de Lei Complementar que "Dispõe sobre a Criação e Funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra/ES, do Sistema de Ouvidoria e dá Outras Providências.

CONSIDERANDO que para garantir seus direitos, os usuários do serviço público poderão apresentar manifestações perante a administração pública, as quais deverão ser dirigidas à ouvidoria do órgão ou entidade responsável;

CONSIDERANDO a necessidade de criação da ouvidoria municipal visando promover a participação dos usuários na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; a sua efetividade; propor aperfeiçoamento na prestação de serviços, receber, analisar e encaminhar as autoridades competentes as manifestações, acompanhamento, tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante aos usuários; promover a adoção de mediação e conciliação;

Diante do exposto, encaminhamos o presente projeto de Lei para a apreciação desta nobre casa de Leis, aguardando aprovação.

Conceição da Barra/ES, 08 de agosto de 2024.


Walyson José Santos Vasconcelos
Prefeito

CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA-ES
Protocolo Nº 11621/2024
Em, 19/08/2024

Responsável



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO



PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 004 /2024

CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA-ES
Protocolo Nº 11621/2024
Em, 19 / 08 / 2024
Responsável

“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DA BARRA/ES, DO SISTEMA DE OUVIDORIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CONCEIÇÃO DA BARRA, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei, encaminha o Projeto de Lei para apreciação e aprovação.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra (OGM), Estado do Espírito Santo, vinculada ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º No exercício de suas competências, a Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.



§ 2º - Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral Municipal, que terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas, atribuições e vencimentos do cargo de Secretário Municipal.

§ 3º - O Ouvidor Geral Municipal gozará de autonomia e independência, será nomeado pelo Prefeito por tempo indefinido.

§ 4º - O Ouvidor Geral Municipal gozará de férias uma vez a cada ano.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460/2017;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018; e
- c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709/2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela municipalidade;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do Município de Conceição da Barra;

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o Município de Conceição da Barra, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO



VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades da Administração Municipal para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460/2017;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017;

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra, bem como do Sistema de Ouvidorias, por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do Município de Conceição da Barra e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no âmbito da Administração Pública do próprio Município de Conceição da Barra.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

XIV - coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

XV - funcionar como órgão central do Sistema de Ouvidorias, coordenando e estabelecendo procedimentos para o funcionamento das ouvidorias setoriais.

CAPÍTULO II

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GABINETE DO PREFEITO

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA



Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

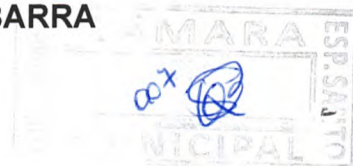
II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria Geral.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a OGM serão publicados no site oficial do município de Conceição da Barra, em local de fácil acesso.

§ 2º A Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.



§ 3º Permite-se à Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra será chefiada pelo Ouvidor Geral Municipal, cargo em comissão a ser ocupado, preferencialmente, por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano no serviço público;

II - possuir conhecimento em Ouvidoria; e

III - não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um



ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra, nos termos da Lei Complementar nº 2.052/1999 (Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Conceição da Barra), por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria – SMO -, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único. À Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Art. 6º - As Ouvidorias que vierem a ser criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra e integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.



Art. 7º - As atividades exercidas pelos servidores ou empregados públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 8º - São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 9º – A Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra, enquanto unidade organizacional, passa a integrar a Estrutura Organizacional do Poder Executivo Municipal estabelecida no art. 6 da Lei Complementar nº 064, de 23 de março de 2022.

Art. 10 - O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a esta Lei Complementar em até 90 (noventa) dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Conceição da Barra.

Art. 11 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Publique-se e Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito de Conceição da Barra, Estado do Espírito Santo, aos oito dias do mês de agosto do ano de dois e vinte e quatro.


Walyson José Santos Vasconcelos.
Prefeito



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES
Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza
Protocolo



CERTIDÃO

Certifico que nesta data autuei o presente **PROJETO D
ELEI COMPLEMENTAR Nº 004/2024**, originado da
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA
BARRA/ES**, contendo **009 (nove)**, laudas,
PROTOCOLADO SOB O Nº 1152/2024.

Conceição da Barra-ES, 19 de agosto de 2024

Oziane dos Santos Bonelá

Protocolista

REMESSA

Nesta data faço remessa dos presentes
autos à Secretaria Legislativa, desta Casa de Leis.

Conceição da Barra-ES, 19 de agosto de 2024.

Oziane dos Santos Bonelá

Protocolista